

Von komplex zu klar: Schaffhauser Kantonalbank setzt auf holistische Kundenplattform von BSI Software

Baden, 5. Juni 2025 – Die Schaffhauser Kantonalbank hat sich für die Einführung der BSI Customer Suite entschieden und setzt damit ein starkes Zeichen in Richtung digitale Transformation und Kundennähe. Mit der holistischen Kundenplattform lassen sich künftig auch komplexe Bankprozesse flexibel, nutzerfreundlich und sicher abbilden. Ausschlaggebend für die Wahl des Schweizer Softwareherstellers BSI waren die hohe Konfigurierbarkeit der Lösung, das modulare Set-up sowie die partnerschaftliche Zusammenarbeit.

Die Schaffhauser Kantonalbank (SHKB) verfolgt eine ambitionierte Vision: Sie möchte die erfolgreichste Bank ihrer Wirtschaftsregion bleiben und ihre Kundinnen und Kunden zu echten Fans werden lassen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, setzt die SHKB auf Einfachheit, Tempo und eine klare Haltung. Das gilt auch für ihr Kundenbeziehungsmanagement: Mit der Entscheidung für die Kundenplattform des Schweizer Softwareherstellers BSI Software setzt die Schaffhauser Kantonalbank künftig auf vereinfachte Workflows und ganzheitliche 360°-Kundensichten für eine effiziente, individuelle Betreuung.

Einfache Integration und Konfiguration der BSI Customer Suite

Der Softwarehersteller BSI bietet Banken branchenspezifische Lösungen und eine Vielzahl an Konnektoren für ihre Ökosysteme. Dazu gehört zum Beispiel auch eine Standardschnittstelle für die Anbindung an das Kernbankensystem von Finnova: Rund 80 Prozent des Set-ups der Kundenplattform konnten dadurch bei der Schaffhauser Kantonalbank über bestehende Schnittstellen umgesetzt werden – schnell, effizient und ohne Umwege. Gleichzeitig bietet die Softwarelösung einen hohen Grad an Konfigurierbarkeit. Über die BSI Customer Suite lassen sich eigene Adaptionen mühelos inhouse über Konfigurationen und Low-Code abbilden. Der Softwarehersteller stellt darüber hinaus umfangreiche Schulungsangebote bereit, um Mitarbeitende für die Nutzung und Weiterentwicklung von BSI zu befähigen.

Sicher in der Cloud – mit Schweizer Hosting

Ein weiteres zentrales Thema im Projekt war die Auslagerung der Daten in eine Cloud. Für die SHKB war von Anfang an klar, dass ihre Cloud-Lösung in der Schweiz gehostet werden muss. Eine vollständige, umfangreiche Risikoprüfung inklusive AGB-Anpassungen ging der erfolgreichen

Datenmigration voraus. Die Cloud-Strategie der SHKB stellt sicher, dass sensible Daten die definierte Datenschutzzone in der Schweiz nicht verlassen.

Erste Erfolge in der Pilotphase

Zum Projektstart initiierte die SHKB eine Pilotphase mit rund 60 Mitarbeitenden aus der Privatkundenbetreuung und dem Kundenservice. Nach erfolgreichem Abschluss werden nun auch die Firmenkundenberatung und die weiteren Frontmitarbeitenden die BSI Customer Suite aktiv nutzen. In gemeinsamen Workshops konnten die Teams von SHKB und BSI die Anforderungen der Bank praxisnah umsetzen. Besonders geschätzt wurde die enge Begleitung durch BSI – auch in der Pilot- und Roll-out-Phase. Ein erstes Nutzerfeedback spricht für sich: Die neue Lösung erweist sich als schnell, intuitiv und modern. Die einfache Gestaltung der Workflows sowie die Telefonintegration werden besonders positiv hervorgehoben. „Mit der BSI Customer Suite schaffen wir die Basis für eine ganzheitliche, flexible und kompetente Kundenbetreuung – und das in einer Schweizer Cloud. Die Zusammenarbeit mit BSI war dabei jederzeit partnerschaftlich und lösungsorientiert“, sagt Manuel Bächli, CFO der Schaffhauser Kantonalbank.

Ausblick: CX-Potenziale im Blick

Mit dem erfolgreichen Roll-out ist die Grundlage für weitere Ausbauschritte gelegt. Für die Zukunft prüft die Schaffhauser Kantonalbank auch den Einsatz zusätzlicher Module der BSI Customer Suite – etwa im Bereich Customer Experience oder AI-basierter Textverarbeitung. „Die Schaffhauser Kantonalbank zeigt eindrücklich, wie sich komplexe Prozesse und regulatorische Anforderungen mit moderner Technologie und echter Kollaboration erfolgreich meistern lassen. Wir freuen uns auf den weiteren gemeinsamen Weg“, ergänzt René Konrad, BSI Community Manager Banking.

Bildmaterial



Manuel Bächli, CFO, Schaffhauser Kantonalbank



René Konrad, Community Manager Banking, BSI Software

BSI Medienkontakt

BSI Business Systems Integration AG
Inken Martens | Senior Marketing Managerin PR and Communications
inken.martens@bsi-software.com
www.bsi-software.com